

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu industri yang menjadi penyumbang pendapatan suatu negara adalah pariwisata. Sektor pariwisata juga dianggap sangat menjanjikan dan sangat menguntungkan untuk dikembangkan. Hal ini menyebabkan banyak negara meningkatkan ekonomi mereka melalui industri pariwisata. Pariwisata adalah serangkaian aktivitas yang individu lakukan untuk bersenang-senang, membebaskan pikiran serta membebaskan fisiknya dari rasa lelah dan kejenuhan kesibukan sehari-harinya. Bepergian dari suatu tempat ke tempat lain dalam waktu sementara merupakan kegiatan wisata. Kegiatan pariwisata ini selalu berkaitan dengan bertamasya atau rekreasi. Dari tahun ke tahun pariwisata telah secara signifikan meningkatkan perekonomian Indonesia, terutama di industri perjalanan dan sektor lainnya. Dalam hal ini, tempat wisata masih berupaya membuat produk wisata yang lebih beragam dan unik untuk menarik minat wisatawan ke suatu tempat wisata (Putri Diana, 2017). Indonesia merupakan negara yang sangat berpotensi untuk bergelut dalam bisnis pariwisata. Indonesia memiliki potensi untuk melakukannya karena setiap wilayahnya menawarkan potensi wisata yang sangat beragam yang mencakup wisata budaya, alam, kuliner, dan sejarah. Jawa Barat adalah salah satu provinsi yang menawarkan perjalanan yang beragam ini.

Salah satu provinsi terbesar di Indonesia, Jawa Barat memiliki jumlah penduduk terbanyak serta memiliki tiga suku asli yaitu Betawi, Sunda, dan Jawa. Selain itu, Jawa Barat adalah salah satu wilayah yang sering dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Atraksi wisata yang terdapat di Jawa Barat telah meningkat dengan cepat, sehingga Jawa Barat saat ini memiliki banyak pilihan wisata dan menawarkan banyak pilihan untuk perjalanan. Daya tarik yang terdapat di Jawa Barat pun beragam mulai dari daya tarik wisata budaya, alam, dan buatan. Dengan demikian hal ini membuat munculnya dorongan serta motivasi didalam diri para wisatawan sehingga berniat untuk mengunjungi objek-objek wisata yang ada di Jawa Barat. Suatu tempat yang menarik minat para

wisatawan adalah destinasi pariwisata yang berada di wilayah Kabupaten Subang, Jawa Barat.

Subang adalah bagian dari wilayah kabupaten yang terletak di Jawa Barat. Mempunyai wisata unggulan baik itu pariwisata domestik maupun mancanegara. Kawasan Ciater Subang menjadi salah satu daya tarik wisata khususnya bagi warga Subang dan sekitarnya. Hal ini dikarenakan kawasan Ciater ini memiliki cukup banyak tempat wisata serta variasi tempat untuk sekedar menikmati kopi serta bersantai. Kawasan Ciater menyuguhkan panorama yang mempesona dan memiliki suasana yang sejuk bagi wisatawan. Berbagai lokasi wisata yang sering dipilih oleh para pengunjung yang berlibur di wilayah Ciater mencakup Sari Ater Hot Springs Ciater, Kebun Teh Ciater, Kawah Tangkuban Perahu, Gracia Spa Resort, Curug Cijalu, dan sejumlah wisata lainnya.

Sari Ater Hot Springs Ciater adalah destinasi wisata yang banyak didatangi oleh pengunjung, baik yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Obyek wisata pemandian air panas Ciater ini sebutan untuk Sari Ater. Terletak di daerah pegunungan Subang, tempat ini tepat berada di kaki Gunung Tangkuban Perahu, dan lebih tepatnya terletak di wilayah PTPN VIII Perkebunan Teh Ciater (PERSERO), di jalan raya Subang Bandung, Desa Ciater, Kecamatan Ciater, Kabupaten Subang. Pada awalnya Sari Ater merupakan tempat pemandian yang seringkali dimanfaatkan oleh para masyarakat Ciater. Kemudian, Sari Ater ini digunakan sebagai lokasi penelitian oleh orang belanda yang bernama Mr. Hack Bessel. Mr. Beliau melakukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan sumber air panas Ciater dan menghasilkan informasi bahwa sumber air panas Sari Ater ini berkhasiat serta diyakini bisa menyembuhkan beragam penyakit khususnya pada kulit.

Sari Ater menjadi salah satu tujuan wisata yang populer di Indonesia. Para pengunjung yang datang ke tempat ini dapat menikmati sensasi nikmat dari sumber air panas yang berasal langsung dari kawah gunung Tangkuban Perahu yang masih aktif dan berlokasi dekat dengan area ini. Mata air panas yang ada di Sari Ater disajikan melalui kolam dan ruangan mandi dengan desain yang istimewa. Area kolam ini tersebar di beberapa titik di lokasi obyek wisata Sari Ater. Dengan wilayah seluas 30 hektar dan pesona alam yang khas dari pegunungan, pemandian

air panas Sari Ater menyediakan beragam fasilitas wisata bagi pengunjung yang tengah menikmati liburan bersama keluarga. Pemandian air panas Sari Ater ini tidak hanya dapat dijadikan sebagai salah satu tempat rekreasi air panas alami, melainkan dapat dijadikan sebagai salah satu tempat wisata khusus yang memanfaatkan air panas alaminya untuk dijadikan wisata kesehatan. Tidak hanya tempat rekreasi, pemandian air panas Sari Ater juga menjadi tujuan bagi banyak wisatawan yang ingin merawat kesehatan atau mengatasi penyakit yang mereka alami. Ini disebabkan oleh sumber air panas Sari Ater yang berasal langsung dari mata air lereng Gunung Tangkuban Perahu.

Kawasan Sari Ater *Hot Springs* Ciater saat ini telah diketahui oleh para wisatawan Jawa Barat maupun luar Jawa Barat. Akan tetapi jika melihat dari data jumlah kunjungan wisatawan yang sudah dibuat oleh pengelola kawasan, maka obyek wisata Sari Ater *Hot Springs* Ciater ini memiliki permasalahan dari data jumlah kunjungan tersebut. Permasalahan yang ditemui adalah fluktuasi yang tidak konsisten dalam data kunjungan ke Sari Ater Hot Springs Ciater selama lima tahun terakhir. Berikut adalah data kunjungan dalam rentang waktu tersebut:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Sari Ater *Hot Springs* Ciater Periode 2018-2022

No	Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Mancanegara	Jumlah/orang
1.	2018	1.374.850	14.115	1.387.975
2.	2019	1.346.715	8.279	1.354.994
3.	2020	476.589	2.834	479.423
4.	2021	396.359	-	396.359
5.	2022	1.224.528	7.384	1.231.912

Sumber: Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Subang

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa data mengenai jumlah kunjungan wisatawan ke Sari Ater Hot Springs Ciater selama tiap tahun mengalami fluktuasi yang tidak stabil. Dapat diamati bahwa jumlah kunjungan turun secara signifikan pada tahun 2020 dan 2021 jika dibandingkan dengan tahun 2018. Sementara penurunan yang terjadi pada tahun 2019 hanya sedikit, hanya menunjukkan penurunan beberapa persen. Pada tahun 2018, jumlah wisatawan mencapai

puncaknya dengan 1.387.975 pengunjung. Namun, pada tahun 2019, jumlah pengunjung menurun sedikit menjadi 1.354.994. Pada tahun 2020, terjadi penurunan dramatis dalam jumlah kunjungan, hanya mencapai 479.423 pengunjung. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan Sari Ater Hot Springs Ciater masih menurun, mencapai 396.359 pengunjung. Namun, pada tahun 2022, obyek wisata Sari Ater Hot Springs Ciater mengalami peningkatan dengan kunjungan yang meningkat, mencapai 1.231.912 pengunjung, menarik banyak wisatawan baik dari dalam maupun luar kota Subang.

Dalam menghadapi fluktuasi jumlah kunjungan yang tidak stabil di Sari Ater Hot Springs Ciater, penulis melakukan upaya mencari dukungan data melalui ulasan dan testimoni wisatawan yang telah mengunjungi tempat tersebut. Tujuan dari pencarian data testimoni ini adalah untuk memahami pandangan dan evaluasi para pengunjung mengenai pengalaman mereka di Sari Ater Hot Springs Ciater. Untuk mendapatkan informasi ini, penulis mencari ulasan tersebut pada sebuah situs yang dikenal dan umumnya digunakan oleh wisatawan sebagai panduan, yaitu Google Review.

Berdasarkan hasil olahan data tanggapan mengenai pengalaman para pengunjung Sari Ater *Hot Springs* Ciater dari total 978 ulasan yang diberikan oleh pengunjung melalui *website google review* selama rentang waktu 2 tahun terakhir yaitu dari tahun 2021-2022, terdapat tanggapan positif maupun tanggapan negatif. Dalam dua tahun terakhir, kawasan Sari Ater Hot Springs Ciater telah menerima 817 ulasan yang positif serta 161 ulasan yang bersifat kritikal. Ulasan yang bersifat positif mencerminkan kepuasan pengunjung terhadap pengalaman mereka di Sari Ater Hot Springs Ciater. Di sisi lain, ulasan yang bersifat negatif mencakup pengalaman pengunjung yang merasa kurang puas dengan kunjungan mereka ke lokasi tersebut. Ulasan negatif diklasifikasikan berdasarkan penilaian dari 1 hingga 3, namun jika ulasan dengan penilaian 3 juga memberikan komentar positif, maka ulasan tersebut tidak masuk ke dalam kategori ulasan negatif. Beberapa ulasan negatif mengenai Sari Ater Hot Springs Ciater mencakup hal-hal seperti:

Tabel 1. 2 Ulasan Pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater

No.	Ulasan	Jumlah Ulasan
1.	Harga	58
2.	Infrastruktur (sarana prasarana)	43
3.	<i>Service</i>	41
4.	Aksesibilitas	18

Sumber: Google Review

Beberapa ulasan negatif pengunjung mengeluh karena kurang terawatnya atraksi wisata yang ada di Sari Ater *Hot Springs* Ciater, fasilitas yang tidak sesuai dengan ekspektasi pengunjung, pelayanan (*service*) yang kurang baik dari karyawan Sari Ater, masih banyaknya pungli yang dilakukan oleh para organisasi masyarakat, aksesibilitas dan tempat parkir yang rusak, serta tiket masuk yang bisa dikatakan belum sesuai dengan fasilitas yang dirasakan oleh pengunjung. Beberapa ulasan yang mencerminkan pandangan negatif tersebut berkaitan erat dengan produk wisata dan strategi untuk membuat loyalitas pengunjung.

Sari Ater *Hot Springs* Ciater selalu mengikat dan menjaga para pengunjungnya agar senantiasa tetap memiliki rasa loyal terhadap perusahaan. Membuat program member HSP (*Hot Spring Plus*) merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh Sari Ater untuk menjaga para pengunjungnya. Para pengunjung yang sudah ikut serta dalam program HSP ini akan mendapatkan tambahan layanan yang istimewa serta mendapatkan lebih banyak pelayanan lainn yang akan diberikan oleh pihak pengelola Sari Ater. Penawaran yang diberikan untuk para member HSP ini diantaranya seperti, bebas tiket masuk, mendapatkan gratis *voucher* saat untuk bermain di *adventure park* yang ada di Sari Ater, mendapat kupon gratis menginap untuk 1 malam, mendapatkan kupon diskon hotel, para member yang sedang berulang tahun senantiasa diberikan hadiah dengan mendapatkan kue ulang tahun, serta fasilitas menarik lainnya. Seiring dengan berjalannya waktu jumlah member HSP ini mengalami penurunan dan peningkatan secara tidak stabil. Berikut merupakan data rekapitulasi HSP member:

Tabel 1. 3 Jumlah HSP Member Tahun 2020-2022

Jumlah HSP Member			
2020	2021	2022	Total
318	436	300	1054

Sumber: Koordinasi pusat tiket Sari Ater *Hot Spring* Ciater Subang (2022)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah anggota HSP mengalami kenaikan pada tahun 2021, naik dari 318 menjadi 436 orang. Namun, pada tahun 2022, jumlah anggota HSP mengalami penurunan sebesar 30,23%, menjadi 136 orang. Penurunan ini bisa disebabkan dengan banyak faktor, salah satunya yaitu bisa karena ketidakpuasan para member dengan penggunaan layanan Sari Ater yang sudah berbeda seperti saat pertama kali mereka membeli member HSP. Menurut informasi dari pengelola, saat ini Sari Ater sudah kembali mendapatkan kenaikan jumlah pengunjung bahkan bisa sampai melebihi kapasitas area yang disediakan. Hal ini menyebabkan para pengelola sedikit kewalahan untuk terus menjaga kualitas produk dan kebersihan yang ada di Sari Ater *Hot Springs* Ciater.

Sebuah penelitian menyatakan bahwa kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung ada pengaruhnya terhadap produk wisata, serta pengembangan dari produk wisata dapat lebih ditingkatkan lagi untuk mendapatkan loyalitas dari wisatawan (Dwiputriani, 2015). Dari semua jenis layanan, maka layanan/produk pariwisatalah yang sangat bertumpu pada pemberian *satisfaction/experience* kepada konsumen, karena *experience* dan *satisfaction* merupakan *core product* dari pariwisata (Yuan & Wu: 2008).

Kepuasan adalah evaluasi akhir dari suatu interaksi atau transaksi. Hal ini mencakup perasaan umum yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan konsumen mencakup hasil dari pengalaman berbelanja dan juga pengalaman selama proses pembelian (Andreassen, 1994). Menurut Andreassen (1994) perilaku pembelian dapat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas umumnya cenderung menjadi pelanggan yang setia. Secara jangka panjang, kepuasan konsumen dapat menjadi faktor yang memicu loyalitas, karena mereka telah merasakan kepuasan dalam transaksi atau pengalaman tersebut (Ranto, 2014). Menurut Oliver (1999), kepuasan pelanggan dan loyalitas memiliki hubungan positif yang kuat. Pelanggan yang puas dengan produk wisata cenderung lebih

mungkin untuk tetap setia dan kembali menggunakan produk atau layanan dari destinasi yang sama.

Loyalitas pengunjung juga menjadi hal penting selain *experience* dan *satisfaction* dalam upaya meningkatkan keuntungan perusahaan. Ketika pengunjung memiliki loyalitas, perusahaan dapat memperoleh manfaat dari berbagai sumber, seperti penyebaran informasi positif, kunjungan berulang, dan peningkatan pembelian yang dilakukan oleh pelanggan setia. Loyalitas mewakili komitmen yang diberikan oleh pelanggan untuk terus terlibat dalam transaksi atau pembelian produk/jasa tertentu secara berkelanjutan. Hal ini berarti mereka akan tetap berlangganan atau membeli produk/jasa tersebut secara konsisten di masa mendatang, meskipun adanya pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi mengubah perilaku (Oliver dalam Hurriyati 2010:129). Loyalitas pelanggan juga merupakan hasil dan lanjutan dari kepuasan konsumen ketika mereka menggunakan layanan atau fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, dan pada akhirnya memutuskan untuk terus menjadi pelanggan perusahaan tersebut. Membangun loyalitas pelanggan ini memerlukan upaya memberikan pelayanan yang memuaskan, sesuai dengan preferensi konsumen atau bahkan melebihi ekspektasi dan harapan mereka.

Komponen utama yang memainkan peran penting dalam membangun loyalitas pengunjung serta menentukan keberhasilan perkembangan destinasi wisata di masa depan adalah produk wisata. Produk wisata memiliki dampak signifikan pada keputusan wisatawan untuk mengunjungi suatu tujuan wisata. Aspek-aspek dalam produk wisata ini melibatkan atraksi wisata, aksesibilitas, serta fasilitas (*aminties*) (Oka A. Yoeti 1996). Atraksi wisata merujuk pada elemen yang memikat yang ada di objek wisata atau karya seni khas suatu wilayah, mampu mengundang minat wisatawan atau pelancong internasional untuk mengunjungi tujuan wisata tersebut (James Spilane dalam Adeline, 2012). Menurut Lutfi Muta'ali (2015:180), "Aksesibilitas menggambarkan tingkat kemudahan dalam mencapai suatu lokasi dari tempat lain melalui sistem transportasi, termasuk upaya perpindahan antar tempat dan efisiensi biaya dan waktu". *menity* atau fasilitas meliputi beragam sarana dan infrastruktur yang dibutuhkan oleh wisatawan selama kunjungan di tujuan wisata tersebut (Cooper dalam Setiawan:2015).

Berdasarkan uraian diatas, Sari ater *Hot Springs* Ciater memiliki beragam produk wisata yang ditawarkan kepada para pengunjung, akan tetapi berdasarkan data-data pendukung pra penelitian yang ditemukan oleh penulis, Sari Ater masih belum dapat memberikan kepuasan dan loyalitas pengunjung yang baik. Loyalitas pengunjung dapat dibentuk melalui produk wisata pada obyek wisata Sari Ater *Hot Springs* Subang sehingga perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Produk Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas produk wisata di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang?
3. Bagaimana tingkat loyalitas pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang?
4. Bagaimana pengaruh produk wisata terhadap kepuasan pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang?
5. Bagaimana pengaruh produk wisata terhadap loyalitas pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang?
7. Bagaimana pengaruh produk wisata terhadap loyalitas pengunjung yang dimediasi oleh kepuasan pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas maka penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi bagaimana tingkat produk wisata Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang menurut pengunjung.
2. Untuk mengidentifikasi bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang.

3. Untuk mengidentifikasi bagaimana tingkat loyalitas pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater Subang.
4. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh produk wisata terhadap kepuasan pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Subang.
5. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh produk wisata terhadap loyalitas pengunjung.
6. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan terhadap pengunjung terhadap loyalitas pengunjung
7. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh produk wisata terhadap loyalitas pengunjung melalui mediasi kepuasan pengunjung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian utama oleh penulis sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah tinjauan pustaka dan keilmuan dibidang pariwisata khususnya terkait pengaruh produk wisata terhadap kepuasan pengunjung serta dampaknya pada loyalitas pengunjung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis berharap mampu mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa kuliah serta meningkatkan pengalaman dan pemahaman sebagai seorang praktisi dalam mengkaji isu tertentu, dan kemudian mengambil keputusan serta menyimpulkan hasil analisis.

- b. Bagi Pengelola

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung di Sari Ater *Hot Springs* Ciater melalui produk wisata.

- c. Bagi Pembaca

Harapan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan untuk penelitian selanjutnya terkait pengaruh produk wisata terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas pengunjung.

1.5 Sistematika Penulisan

Menurut Pedoman Penulisan Karya ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

1. **BAB I : Pendahuluan**

Dalam bab ini terdapat penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat serta sistematika penelitian.

2. **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Menjelaskan mengenai kajian teori para ahli mengenai penelitian sebagai landasan teoritis, kerangka pemikiran serta hipotesis.

3. **BAB III : Metode Penelitian**

Menjelaskan metode penelitian yang dipakai, seperti lokasi, populasi, sampel, variabel, instrument penelitian dan teknik pengumpulan data.

4. **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan mengenai pemaparan data dan pembahasan data hasil penelitian yang didapat melalui survey yang telah dilakukan oleh peneliti.

5. **BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menyampaikan kesimpulan dari temuan penelitian yang telah dilakukan dan implikasi yang diberikan untuk digunakan sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya.

6. **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.